

**Citadel Insurance p.l.c.**  
**Proċedura dwar l-Ilmenti**  
**- Informazzjoni dwar kif tagħmel ilment -**

**Kun af l-assiguratur tiegħek**

L-assiguratur tiegħek hu Citadel Insurance p.l.c. kumpanija awtorizzata u regolata mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta biex tmexxi l-assigurazzjoni fuq il-ħajja u mhux fuq il-ħajja.

Citadel Insurance p.l.c. hi kumpanija tal-assigurazzjoni Maltija impenjata li tagħti servizz professjonali, effiċjenti, bi tbiissima u faċli biex tużah. Madankollu, jekk taħseb li, fil-każ tiegħek, xi affarijiet setgħu marru ħażin u tħossok li m'intix sodisfatt/a b'xi prodott jew servizz tagħna, irriduk tghidilna. Aħna nistgħu nsolvu l-ilment tiegħek u nippruvawnaraw li dan ma jergax jigrì.

Dan il-fuljett jurik kif inti tista' tagħmel ilment dwar il-prodotti u s-servizzi tagħna.

**Min jista' jagħmel ilment?**

Kull persuna li hi detentur/detentriċi ta' polza, persuna assicurata, benefiċjarju/a jew terza persuna aggravata tista' tagħmel ilment dwar, jew b'rabta ma', kull prodott jew servizz provdut minna jew permezz tal-intermedjarji tagħna. Tajjeb li tkun taf li, jekk inti persuna individwali, membru tal-familja tiegħek, ħabib/a, jew persuna tal-professjoni tista' taġixxi bhala rrapprezentant tiegħek. Ir-rapprezentant tiegħek għandu jurina lidentità tiegħu u jgħidilna x'relazżjoni għandu miegħek u jagħtina l-kunsens tiegħek bil-miktub biex jaġixxi f'ismek.

**Kif nista' nagħmel ilment?**

L-aktar mod faċli biex inti ssolvi l-ilment tiegħek hu billi tiddiskutih mal-impjegat/intermedjarju konċernat jew ma' superjur tiegħu. Jekk l-ilment ma jissolvix, inti tista' tikteb lit-taqsimu għat-tmexxija tal-ilmenti billi tagħti d-dettalji kollha tal-ilment u tghidilna kif tixtieqna nsolvu l-ilment tiegħek. Lilna tista' tiktobilna billi timla l-formola tal-ilmenti li ssibha fl-uffiċċji tagħna/mingħand l-intermedjarji tagħna jew kif inti tħossok l-aktar komdu li tikteb. M'hemm ebda ħlas biex tagħmel ilment.

**X'informazzjoni għandi nagħti fl-ilment tiegħi?**

Jekk inti tuża l-formola tal-ilmenti, l-informazzjoni li inti meħtieġ tagħti fl-ilment tiegħek hi murija fil-formola. Kulma trid tagħmel hu li timli d-dettalji bir-reqqa u bil-fatti bl-Ingliż jew bil-Malti. Jekk tippreferixxi mod ieħor, kun żgur li tinkludi l-partikularitajiet tiegħek u dawk tar-rapprezentant tiegħek jekk ikun il-każ, sommarju qasir tal-ilment tiegħek u spjegazzjoni kif tixtieqna nsolvu l-ilment tiegħek. Thabbilx rasek dwar żbalji grammatikali jew żbalji fil-kitba. Ikteb l-ilment bl-aħjar mod li taf int. Limpjegati/intermedjarji tagħna jistgħu jgħinuk timla l-formola jew tikteb l-ittra.

**X'jigrì wara li nibgħat l-ilment?**

Aħna ninformawk bil-miktub li rċevejna l-ilment tiegħek u bl-istess lingwa li tiktobilna int fi żmien ħamest ijiem tax-xogħol minn dakinhar li nirċevuh u nippruvaw insolvuh mingħajr ebda dewmien żejjed.

### **Meta ghandi nistenna twegiba ahharija għall-ilment tieghi?**

Inti tifhem li kull ilment hu differenti min kull ilment ieħor u li ahna nkunu rridu nitrattaw kull ilment bl-aktar mod xieraq. It-twegiba ahharija għall-ilment tiegħek nagħtuhielek bil-miktub fi żmien hmistax il-ġurnata minn dakinhar li nirċevuh. Jekk ma nkunux nistgħu nagħtuk twegiba fi żmien hmistax il-ġurnata, ahna ninformawk bil-miktub dwar il-kagun tad-dewmien u ngħidulek bejn wieħed u ieħor meta jkun possibbli li ntemmu l-istharrig tagħna.

### **Min jiddeċiedi l-ilment tieghi?**

It-Taqsima għat-Tmexxija tal-Ilmenti tiddeċiedi l-ilment tiegħek. Din it-taqsima hi mwaqqfa skont direttiva tal-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta, l-awtorità kompetenti li tirregola s-servizzi finanzjarji f'Malta. It-taqsima hi mmexxija mill-Uffiċjal tal-Konformità talkumpanija.

### **X'jiġri jekk ma nkunx sodisfatt bl-ahhar twegiba?**

Ahna nittrattaw l-ilmenti kollha bla telf ta' żmien u b'mod raġonevoli iżda, jekk inti ma tissodisfax ruħek bl-ahhar twegiba tagħna, inti tista', fi żmien speċifiku, tikteb lill-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji, (Triaq il-Ġdida fi Triaq Reġjonali, Msida MSD 1920 jew żur <https://www.financialarbiter.org.mt>), b' kopja tal-investigazzjoni tagħna meħmuza, jew lil kwalunkwe skema alternattiva oħra ta' riżoluzzjoni ta' tilwim bħall-arbitraġġ jew it-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumaturi.

### **L-informazzjoni u d-data personali huma protetti?**

Iva. L-informazzjoni u d-data personali huma protetti skont il-liġijiet applikabbli.

### **Meta nuża l-proċedura dwar l-ilmenti tagħkom, jiena nitlef id-dritt tieghi li nfittex rimedju f'xi tribunal jew f'xi qorti?**

Assolutament le. Il-proċedura tal-ilmenti tagħna hi bla ħsara għad-dritt tiegħek li tiegħuproċeduri legali kontrina f'xi tribunal jew f'xi qorti f'Malta skont il-liġijiet ta' Malta.

### **Informazzjoni importanti L-indirizz**

tagħna hu:

Citadel Insurance p.l.c.

Casa Borgo

26, Triq is-Suq,

Il-Furjana FRN 1082

Il-facilitajiet biex tikkomunika magħna huma:

Tel: (+356) 2557 9000

Fax: (+356) 2557 9550

Freephone: 800 72322

Email: [info@citadelplc.com](mailto:info@citadelplc.com)

Il-ħinijiet tax-xogħol tagħna huma mit-Tnejn sal-Ġimgħa:

mill-1 t'Ottubru sat-30 ta' Ġunju  
mit-8.00 ta' filgħodu sas-1.00 ta' wara nofsinhar mis-1.30  
ta' wara nofsinhar sal-5.00 ta' filgħaxija

fix-xhur ta' Lulju u Settembru  
mit-8.00 ta' filgħodu sas-1.00 ta' wara nofsinhar  
mis-1.30 sat-3.00 ta' wara nofsinhar

Awwissu  
mit-8.00 ta' filgħodu sas-2.00 ta' wara nofsinhar

**Citadel: fejn l-ilmenti jspiċċaw b'tehida tal-id u bi tbissima!**